

高槻市交通部カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

高槻市交通部は、市民生活を支える安全・安心な輸送サービス等の提供のため、市営バスに対する意見や要望についてはこれを真摯に受け止め、積極的に事業運営に取り入れていく必要があると考えます。これは、市営バス事業の運営に批判的な意見等であっても変わるものではありません。

一方で、市民やお客様等から寄せられる要望や意見の一部には、職員の人格や尊厳が傷つけられるものなどもあります。

こうした言動は、個々の職員を身体的・精神的に傷つけるというだけでなく、就業環境の悪化や業務遂行に支障をきたし、ひいてはお客様サービスの低下を引き起こしかねません。

国においても、カスタマーハラスメントの問題に対応すべく、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」の一部を改正し、自治体を含む全ての事業主は、カスタマーハラスメント防止のための体制構築その他雇用管理上必要な措置を講ずることが義務付けられ、令和8年10月1日から施行されることとなりました。

このような状況を踏まえ、高槻市交通部は、カスタマーハラスメントに対しては厳正に対処し、職員が萎縮することなく安心して働ける職場環境を守っていくことで、より質の高い安定したサービスの提供を実現していくため、ここに「高槻市交通部カスタマーハラスメント対策基本方針」を制定します。

2 カスタマーハラスメントの定義

市民やお客様等からの言動のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えており、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する言動(一例)

- (1) 身体への攻撃
- (2) 侮辱、人格の否定、大声等精神的に追いつめる言動
- (3) 脅迫や恫喝に当たる言動
- (4) 許可のない録画、撮影行為、職員の個人情報や SNS へ投稿する行為や誹謗中傷
- (5) 長時間にわたる拘束
- (6) 正当な理由なく、同じ内容の質問や要求を繰り返し求める行為
- (7) 法的根拠を欠く要求や制度上できないことへの対応の要望
- (8) 優位な立場にいることを利用した要求、特別扱いの要求、土下座の強要等
- (9) 言いがかりをつけたり揚げ足を取るような行動
- (10) 職員へのつきまといや性的な言動

4 カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) カスタマーハラスメントが確認された場合は、通常対応から組織的対応に移行するとともに、必要に応じて対応状況の録音録画等をする場合があります。
- (2) カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、そのような言動等を直ちに中止するよう警告を行います。警告を発したにもかかわらず、言動等が継続する場合は、対応を中断、終了します。
- (3) カスタマーハラスメントを行った者については、当該時点又は将来における組織的対応に必要な範囲で、部内での情報共有を行います。
- (4) カスタマーハラスメントを行う者に対しては、以後の対応を制限し又は拒否する場合があります。
- (5) カスタマーハラスメントが犯罪行為に該当する可能性がある場合には、直ちに警察などの捜査機関に通報し、必要に応じて告訴・告発などの刑事手続をとる場合があります。
- (6) カスタマーハラスメントによって市に損害等が生じた場合には、外部弁護士等に相談するとともに、訴訟の提起など法的措置をとる場合があります。
- (7) その他カスタマーハラスメントに対してはあらゆる手段・方法を検討し、厳正に対応します。

5 カスタマーハラスメント対策

- (1) カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- (2) 内部相談窓口の設置及びメンタルケア対応
- (3) 職員への周知、研修の実施
- (4) 市民等への周知、啓発の徹底
- (5) 関係機関との連携・相談体制の整備

令和8年10月

高槻市企業管理者 **西岡 博史**